

BAB VI

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Berdasarkan Temuan Penelitian sebagaimana dijelaskan dalam Bab IV dan Pembahasan sebagaimana yang sudah diulas dalam Bab V, selanjutnya sebagai hasil akhir dari kegiatan penelitian keseluruhan yang telah dilakukan, pada Bab ini peneliti merumuskan Simpulan, Keterbatasan dan Saran.

VI.1 Simpulan

Berdasarkan temuan, pengolahan data, analisa data dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang terdiri dari berbagai sumber data, meliputi informan kunci, informan utama, informan pendukung, observasi/pengamatan dan beberapa data sekunder, dapat dibuat 2 simpulan sebagai berikut:

- a. Analisa UI/UX (*User Interface/User Experiences*) Fasilitas QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) pada Aplikasi *Mobile Banking*, dengan rincian sebagai berikut:
 1. Desain UI/UX Fasilitas QRIS pada Aplikasi *Mobile Banking* yang berbasis Android yang dilakukan PJSP (Penyedia Jasa Sistem Pembayaran) dari kelompok bank sudah cukup memperhatikan dan mempertimbangkan unsur kebutuhan dan perilaku konsumen. Sebagai sebuah produk berbentuk layanan (*services*) yang bersifat ritail, layanan QRIS berhubungan dan digunakan langsung oleh masyarakat, sehingga menuntut UI/UX (*User Interface/User Experiences*) yang bisa diterima baik oleh konsumen.
 2. Fasilitas QRIS pada Aplikasi *Mobile Banking* yang berbasis Android secara umum dapat dikatakan mudah (*user-friendly*) dalam pengoperasiannya. Sesuai dengan slogan BI yakni UNGGUL (UNiversal, GampanG, Untung, Langsung) dan CEMUMUAH (CEpat, MUdah, MUrah, Aman, dan Handal), slogan ini dapat diterjemahkan dengan baik oleh penyelenggara QRIS khususnya dari PJSP kelompok bank.

3. Mayoritas Pengguna Fasilitas QRIS merasa puas dengan UI/UX pada Aplikasi *Mobile Banking* berbasis Android. Parameter kepuasan dapat diukur dari keinginan kembali konsumen pengguna untuk menggunakan kembali QRIS di waktu yang akan datang, dan keberhasilan transaksi dengan menggunakan QRIS.
 4. Sistem Transaksi pembayaran QRIS sebagai alternative pembayaran non tunai dengan menggunakan Aplikasi *Mobile Banking* termasuk handal dan aman. Hal ini dapat dilihat dari keberhasilan transaksi dengan menggunakan QRIS di atas 95% dan alur penanganan QRIS yang jelas apabila terjadi kendala dan dispute terkait hasil transaksi pembayaran.
 5. UI/UX Fasilitas QRIS pada Aplikasi *Mobile Banking* yang berbasis Android dapat menjadi alternatif sarana media pemasaran yang efektif untuk implementasi QRIS secara nasional maupun media promosi produk dan layanan dari masing-masing PJSP kepada masyarakat.
 6. UI/UX Fasilitas QRIS pada Aplikasi *Mobile Banking* yang berbasis Android masih dinamis dengan menyesuaikan berbagai fitur dan layanan yang masih terus berkembang sejalan dengan kebutuhan pasar maupun ketentuan regulasi yang ditetapkan oleh regulator.
- b. Tantangan Implementasi QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) pada Aplikasi *Mobile Banking* berbasis Android, dapat dirinci sebagai berikut:
1. Untuk terselenggaranya sistem pembayaran menggunakan QRIS secara optimal, selain kebijakan terkait penggunaan QRIS, juga membutuhkan berbagai sarana dan infrastruktur yang memadai, baik kehandalan maupun volumenya sehingga cakupan area yang terlayani dan dapat memanfaatkan QRIS dapat lebih luas.
 2. Agar QRIS lebih dikenal dan lebih banyak digunakan oleh masyarakat, masing diperlukan Sosialisasi, Edukasi dan Literasi masyarakat yang cukup terhadap sistem transaksi digital menggunakan QRIS, untuk meningkatkan tingkat pemahaman masyarakat sebagai konsumen dan pengguna QRIS terhadap

keberadaannya dan berbagai manfaat yang dapat dirasakan oleh penggunanya.

VI.2 Keterbatasan

Dalam kegiatan penelitian Analisa UI/UX (*User Interface/User Experiences*) Fasilitas QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) dan Tantangannya pada Aplikasi *Mobile Banking* berbasis Android ini, Peneliti menyadari bahwa hasil penelitian yang dihasilkan belum merupakan hasil yang sempurna. Karena berbagai hal yang tidak terhindarkan, menjadikan beberapa keterbatasan dan hambatan yang peneliti alami pada saat proses kegiatan penelitian ini dilaksanakan, antara lain:

1. Yang menjadi obyek penelitian dalam penelitian ini adalah QRIS pada aplikasi *Mobile Banking* berbasis Android, sebagaimana dijelaskan dalam bahasan bahwa fasilitas QRIS dapat dilakukan oleh Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dari kelompok bank maupun kelompok non Bank, selain itu dari sisi platform aplikasi, implementasi QRIS selain dapat digunakan di *smartphone* dengan aplikasi *Mobile Banking* yang menggunakan platform Android, ada juga implementasi QRIS yang menggunakan platform iOS untuk aplikasi *Mobile Banking* dengan menggunakan perangkat iPhone.
2. Yang menjadi subyek penelitian dalam penelitian ini adalah Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dari kelompok bank sebagai informan utama yang diwakili oleh 4 bank dari rencana target awal 5 bank terbesar di Indonesia saat ini (Bank Mandiri, BRI, BCA, BTN), tentu saja tetap tidak bisa 100% menggantikan 99 Bank yang saat ini terdaftar di OJK. Sebagai informan pendukung, juga melibatkan pemakai QRIS dari kelompok konsumen pengguna. Peneliti tidak melibatkan kelompok konsumen merchant sebagai bagian dari informan dikarenakan peneliti menilai konsumen merchant tidak secara langsung berperan aktif (pemeran langsung) dalam penggunaan aplikasi *Mobile Banking* untuk sistem transaksi pembayaran menggunakan QRIS.

3. Pada saat proses pengumpulan data penelitian, dikarenakan beberapa kondisi dan keadaan tidak semua narasumber/informan dalam dilakukan wawancara secara langsung (tatap muka), untuk proses wawancara secara virtual dalam hal ini menggunakan aplikasi zoom, di beberapa moment terganggu dengan koneksi jaringan, sehingga hal ini menjadikan proses komunikasi beberapa dilakukan secara berulang. Hal lainnya dapat dimungkinkan bahwa narasumber/informan kurang berekspresi secara maksimal dalam memberikan informasi sesuai dengan topik bahasan.
4. Untuk program digitalisasi keuangan khususnya di sistem pembayaran yang digaungkan oleh pemerintah tidak hanya produk dan solusi QRIS saja yang sedang dijalankan, sehingga faktor keberhasilan digitalisasi sistem pembayaran ikut dipengaruhi oleh program dan produk yang lain. Selain itu untuk keberhasilan program QRIS yang sedang dijalankan sangat dipengaruhi oleh banyak faktor dari tiap-tiap pihak yang terkait dengan penyelenggaraan sistem pembayaran dengan menggunakan QRIS. Adapun UI/UX (*User Interface/User Experiences*) hanyalah salah satu bagian dari sekian banyak faktor dari sisi PJSP (Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran) **khusus** terkait dengan sarana/media interaksi dan komunikasi sistem pembayaran QRIS dengan menggunakan perangkat smartphone berbasis Android antara PJSP dengan konsumen pengguna.
5. Kegiatan penelitian ini dilaksanakan pada bulan November-Desember 2022, yang mana hasil yang didapatkan dari hasil penelitian tersebut bukan merupakan jaminan bahwa hasil penelitian dapat dijadikan referensi di beberapa waktu kedepan, mengingat perkembangan dan inovasi terkait dengan sistem pembayaran dengan menggunakan QRIS masih sangat dinamis, dan sangat bergantung kepada pemenuhan kebutuhan di masyarakat untuk sistem pembayaran yang paling optimal.

VI.3 Saran

Setelah kegiatan penelitian ini dilaksanakan, dengan berdasarkan beberapa temuan lapangan pada saat proses penelitian dilakukan, analisa dan pembahasan

data hasil temuan, serta hasil penelitian yang telah didapatkan, sebagai peneliti mengusulkan saran dan masukan sebagai berikut:

a. Saran Teoritis

Implementasi sistem pembayaran non tunai dengan teknologi QRIS melibatkan banyak sekali pihak yang terkait baik pengelola, penyelenggara, penyedia dan pengguna. Pada penelitian yang saat ini sudah dilakukan dengan fokus subyek penelitian adalah dari sisi penyedia QRIS yakni Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dari kelompok bank, serta berfokus pada fenomena implementasi QRIS pada aplikasi *Mobile Banking* yang berbasis Android. Adapun terkait analisa UI/UX (*User Interface/User Experiences*) pada aplikasi *Mobile Banking* yang menggunakan platform iOS untuk perangkat iPhone, maupun dengan fokus subyek penelitian Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) dari kelompok non-bank belum termasuk penelitian ini. Selain itu, fenomena-fenomena yang terjadi pada Pengguna QRIS dalam hal ini khususnya dari kelompok mitra (*merchant*) juga menarik untuk diteliti. Adapun pada penelitian yang telah dilakukan, yakni terkait UI/UX QRIS pada aplikasi *Mobile Banking* berbasis Android ini, pengguna QRIS dari kelompok mitra (*merchant*) tidak dilibatkan, dikarenakan secara langsung tidak bersentuhan dengan fokus penelitian, akan tetapi berdasarkan temuan-temuan lapangan terkait UI/UX QRIS pada aplikasi *Mobile Banking* berbasis Android ini diperoleh indikasi peran yang cukup penting dari kelompok mitra (*merchant*) untuk keberhasilan program QRIS. Terkait dengan hal itu, peneliti menyarankan:

1. Perlu dilakukan penelitian lanjutan terkait UI/UX untuk aplikasi *Mobile Banking* yang menggunakan platform iOS, dengan telah dilakukannya penelitian pada aplikasi *Mobile Banking* dengan perangkat yang menggunakan platform iOS tersebut, untuk kemudian selanjutnya akan dapat disimpulkan secara umum terkait UI/UX (*User interface/User Experiences*) di seluruh Aplikasi *Mobile Banking* (baik aplikasi *Mobile Banking* berbasis Android maupun iOS).

2. Perlu dilakukan penelitian lanjutan terkait UI/UX dengan subyek penelitian pada pihak penyedia QRIS dari Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) kelompok non-bank. Dengan dilakukannya penelitian dengan subyek penelitian tersebut untuk kemudian selanjutnya akan dapat melengkapi subyek penelitian yang dapat dikatakan mewakili seluruh Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP), sehingga akhirnya akan dapat disimpulkan dengan lebih umum terkait UI/UX (*User interface/User Experiences*) di seluruh Aplikasi Mobile Payment, baik dari kelompok bank maupun non-bank.
3. Perlu dilakukan penelitian terkait QRIS dengan menggunakan subyek penelitian Pengguna QRIS dari kelompok mitra (*merchant*), khususnya yang meneliti terkait bagaimana perilaku mitra (*merchant*) QRIS terhadap implementasi QRIS, penyikapan mitra (*merchant*) QRIS terhadap banyaknya Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP), faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap pemilihan salah satu PJSP QRIS, termasuk berbagai hal aspek kemanfaatan maupun fenomena-fenomena lain yang terjadi dalam implementasinya.

b. Saran Praktis

Untuk mensukseskan digitalisasi keuangan khususnya implementasi teknologi sistem pembayaran menggunakan QRIS sebagai sebuah solusi pembayaran transaksi non tunai masih memerlukan sosialisasi dan edukasi yang optimal untuk seluruh lapisan masyarakat di seluruh Indonesia. Terkait dengan hal tersebut peneliti menyarankan:

1. Perlu ditingkatkan program bundling promo penggunaan QRIS dengan melibatkan pihak pemerintah pusat dan pemerintah daerah sampai ke tingkat RT/RW berkolaborasi dengan Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) baik bank maupun non bank, sehingga sosialisasi ke pengguna akhir dapat lebih maksimal
2. Perlu dibuatkan session dari Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) baik bank maupun non bank untuk Pembuatan counter atau booth terkait implementasi QRIS, yang mana di counter tersebut juga bisa difungsikan bagi pihak Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP)

untuk melakukan promosi bagi masyarakat untuk menggunakan aplikasi mobile mereka untuk bertransaksi QRIS. Selain itu Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) juga dapat mengoptimalkan session tersebut untuk menjadi mitra (merchant) QRIS dibawah koordinasi Penyedia Jasa Sistem Pembayaran (PJSP) tersebut.